CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA RESIDENZIALE "CENTRO SAN PIETRO"
CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO
CASA RESIDENZA ANZIANI (CRA)

Via Petrosa n. 176 - S. Pietro in Campiano, 48125 - Ravenna
Tel. 0544/563742 Fax 0544/571098
E-mail: centrosanpietro@coop3millennio.it
Sito web: www.coop3millennio.it

CENTRO
S.PIETRO
Comunità e Accoglienza

Revisione del 22 AGOSTO 2024

Coop. Soc. "3° MILLENNIO ATTESA E ACCOGLIENZA"
Sede legale/operativa:
Via Petrosa 176 – 48125 S. Pietro in Campiano (Ra)
Tel. 0544/563742 – Fax 0544/571098
C.F./P. IVA 00612770396 • Reg. Imp. RA n. 1337/99 – R.E.A. RA n. 159989
Albo nazionale cooperative nr. A 100075 a mutualità prevalente di diritto ONLUS

TERZO MILLENNIO
Cooperativa sociale a.r.l.

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI pag. 4
1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO pag. 5
2. LA STRUTTURA pag. 6
3. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA 3° MILLENNIO pag. 7
3.1 MISSION pag. 8
3.2 VISION pag. 8
3.3 ORGANIGRAMMA pag. 9
3.4 EQUIPE MULTIPROFESSIONALE pag. 10
3.5 DIVISE DEL PERSONALE pag. 10
3.6 I SERVIZI FORNITI DALLA STRUTTURA pag. 11
3.7 SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI pag. 12
4. MODALITA' DI ACCESSO, DIMISSIONI e TRASFERIMENTO pag. 13
4.1 INGRESSO DELL'ANZIANO/DISABILE NEL SERVIZIO pag. 13
4.2 DIMISSIONI pag. 13
5. GIORNATA TIPO pag. 14
6. NORME DI VITA COMUNITARIA pag. 15
7. ORARI DI VISITE pag. 16
8. TUTELA E PARTECIPAZIONE pag. 16
8.1 MECCANISMI DI TUTELA pag. 16
8.2 MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE pag. 16
8.3 RECLAMO pag. 17
8.4 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE pag. 17
9. RETTA E MODALITA' DI PAGAMENTO pag. 17
10. STANDARD DI QUALITA' pag. 17
FOGLIO FIRMA PER RICEVIMENTO pag. 19

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del "Centro San Pietro" è uno strumento che illustra il servizio in maniera dettagliata al fine di garantire agli ospiti e ai loro familiari, la qualità delle prestazioni erogate, tramite la definizione del livello minimo di qualità e la descrizione delle modalità per raggiungere tale livello. Obiettivo di tale strumento è dunque informare ospiti, familiari, enti committenti, nonché tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione del medesimo servizio e rappresentare il forte impegno per garantire il mantenimento degli standard minimi di efficienza ed efficacia delle prestazioni tese ad un continuo miglioramento.
Pertanto la Carta dei Servizi:

- Mette l'ospite nella condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilita la consapevolezza e l'esercizio dei diritti/doveri, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili dell'Ente Pubblico;
- favorisce la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorisce il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- garantisce agli ospiti e ai loro familiari il diritto di partecipazione al controllo della qualità;
- rende trasparenti gli impegni che la Coop. Soc. 3° MILLENNIO assume nei confronti dei fruitori del servizio, consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia con l'Ente;
- promuove l'integrazione dell'utenza nel contesto sociale interno/esterno.

La Carta dei Servizi rappresenta la continuità di un rapporto in divenire tra gli ospiti i loro familiari e la Coop. Soc. 3° Millennio e proprio per tale ragione dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio in direzione di un continuo miglioramento della qualità.

In sintesi le finalità specifiche che s'intendono perseguire con la Carta dei Servizi del "Centro S. Pietro" sono:

1. Informare gli ospiti, i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni offerte dal "Centro San Pietro";

2. Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto nel migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;

3. Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

Il Presidente della Cooperativa 3° Millennio e Coordinatore di Struttura del "CENTRO SAN PIETRO"
Bandini Marco

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il "Centro S. Pietro" è una Struttura privata sita a San Pietro in Campiano di Ravenna.

I servizi erogati nella Struttura sono rivolti ad anziani e disabili non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali, non curabili a domicilio. Il servizio garantisce un livello di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, in grado di tutelare lo stato di salute dell'Ospite, nel pieno rispetto della normativa di riferimento.

La capacità ricettiva della Struttura, in conformità con l'autorizzazione al funzionamento, è di 38 posti di cui n° 10 posti nucleo disabili ex 2068 accreditati con l'Ausl di Ravenna, n° 7 posti autorizzati per disabili, n° 6 posti di C.R.A. in convenzione con l'Ausl di Ravenna, n° 4 posti di A.A.A. (Alta Attività Assistenziale) accreditati con l'Ausl di Ravenna e n° 11 posti C.R.A. in regime privato.

All'interno della Struttura i servizi offerti sono garantiti da personale qualificato e presente nelle modalità richieste dagli standard regionali oltre che sulla base dei bisogni espressi dagli Ospiti.

2. LA STRUTTURA

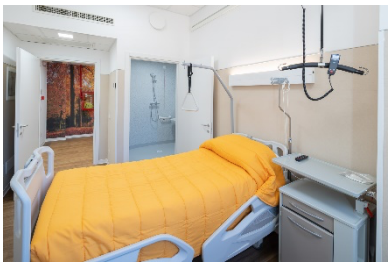
La Struttura è priva di barriere architettoniche e risponde a tutte le normative in materia di sicurezza, nonché di rispetto ambientale.

Il **piano terra** e comprende:

- un locale adibito ad ufficio;
- un locale adibito all'accoglienza dei visitatori e alle visite controllate dei parenti con gli ospiti del centro;
- un locale adibito a punto medico/psicologico;
- una zona relax con televisore e angolo tisane;
- due spazi comuni per attività di socializzazione, laboratori per le attività educative e ludico-ricreative;
- una guardiola;
- una cucina dotata di attrezzature e rispondente a standard di sicurezza per lo sporzionamento dei pasti e la preparazione di colazione e merenda;
- due sala da pranzo;
- tre bagni di cui uno attrezzato per disabili, uno ad uso esclusivo del personale, e uno ad uso dei visitatori;

Il **reparto di degenza del piano terra** comprende:

- una palestra per uso fisioterapico/riabilitativo;
- una guardiola;
- n. bagno assistito;
- n. 2 locali di servizio;
- n. 5 stanze da letto doppie;
- n. 1 stanza da letto singola.



Il **primo piano** comprende:

- n. 8 camere da letto doppie;
- n. 2 camere da letto singole.
- n. 2 bagni assistiti
- n. 3 locali di servizio

Il **secondo piano** comprende:

- n° 5 stanze da letto doppie;
- n° 1 stanza da letto singola.

Tutte le stanze di degenza sono dotate di servizi igienici per la non autosufficienza, di dimensioni e con dispositivi tali da permettere l'ingresso e la rotazione di carrozzine, nonché il sostegno da parte degli operatori per l'attività assistenziale. La Struttura è dotata di macchinari idonei per il sollevamento e l'ausilio, in ogni stanza è presente un sollevatore a soffitto. Nelle stanze vi sono tutti gli elementi previsti dalla normativa regionale in materia di Ospiti con gravissima disabilità. In ogni stanza c'è una TV digitale. La struttura è dotata per la connessione interne di copertura Wii-Fii libero. Per l'accesso ai diversi piani sono presenti una scala e due ascensori.

All'interno della Struttura, salvaguardando la libertà e le scelte degli Ospiti, esiste la possibilità di continuare a vivere i valori religiosi secondo una visione cristiana dell'uomo, soprattutto nella fragilità propria del malato, viene comunque **assicurato il pieno rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente.**

3. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE 3° MILLENIO ATTESA E ACCOGLIENZA

La Cooperativa Sociale "3° Millennio - Attesa ed Accoglienza" è una cooperativa sociale che ha lo scopo di provvedere all'assistenza di persone svantaggiate che necessitano di cure e ospitalità con l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, senza scopo di lucro. Collabora con le istituzioni del territorio, con le associazioni di volontariato e enti privati nei settori dell'assistenza socio-sanitaria, della formazione e della beneficenza.
La Coop. Soc. 3° MILLENNIO opera nel rispetto di alcuni principi-base che orientano il lavoro degli operatori e caratterizzano la comunità stessa:

1. promuove la tutela dei diritti dei disabili/anziani e delle loro famiglie;
2. sostiene, a livello politico, iniziative adeguate alle attese e ai bisogni delle persone disabili/anziani e delle loro famiglie;
3. favorisce, a livello sociale e culturale, concreti processi d'integrazione e contrasta ogni forma di esclusione e di emarginazione;
4. promuove servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali, rivolti a persone con disabilità/persone anziane e alle loro famiglie.

I principi fondamentali a cui tutti i dipendenti della Cooperativa si ispirano sono:

- RISPETTO E SENSO DI RESPONSABILITA': sono valori che permettono di interagire con gli Ospiti e con i loro familiari con comportamenti improntati al senso di rispetto dovuto alle persone e alle professionalità, che consente di scegliere soluzioni e modalità di lavoro capaci di raggiungere i migliori risultati in termini di una condotta corretta e leale.
- CAPACITA' PROFESSIONALE E TRASPARENZA NELL'AGIRE: sono espresse in quel tipo di comportamento che porta a rendere "chiara e trasparente" la motivazione dell'agire e a essere sempre disponibili nel fornire spiegazioni sul "perché" di un'azione messa in campo.
- CAPACITA' DI CONDIVISIONE E COLLABORAZIONE: sono valori che riguardano, non solo la relazione con gli Ospiti e con i familiari, ma anche tra operatori, volontari e amministratori.

3.1 MISSION

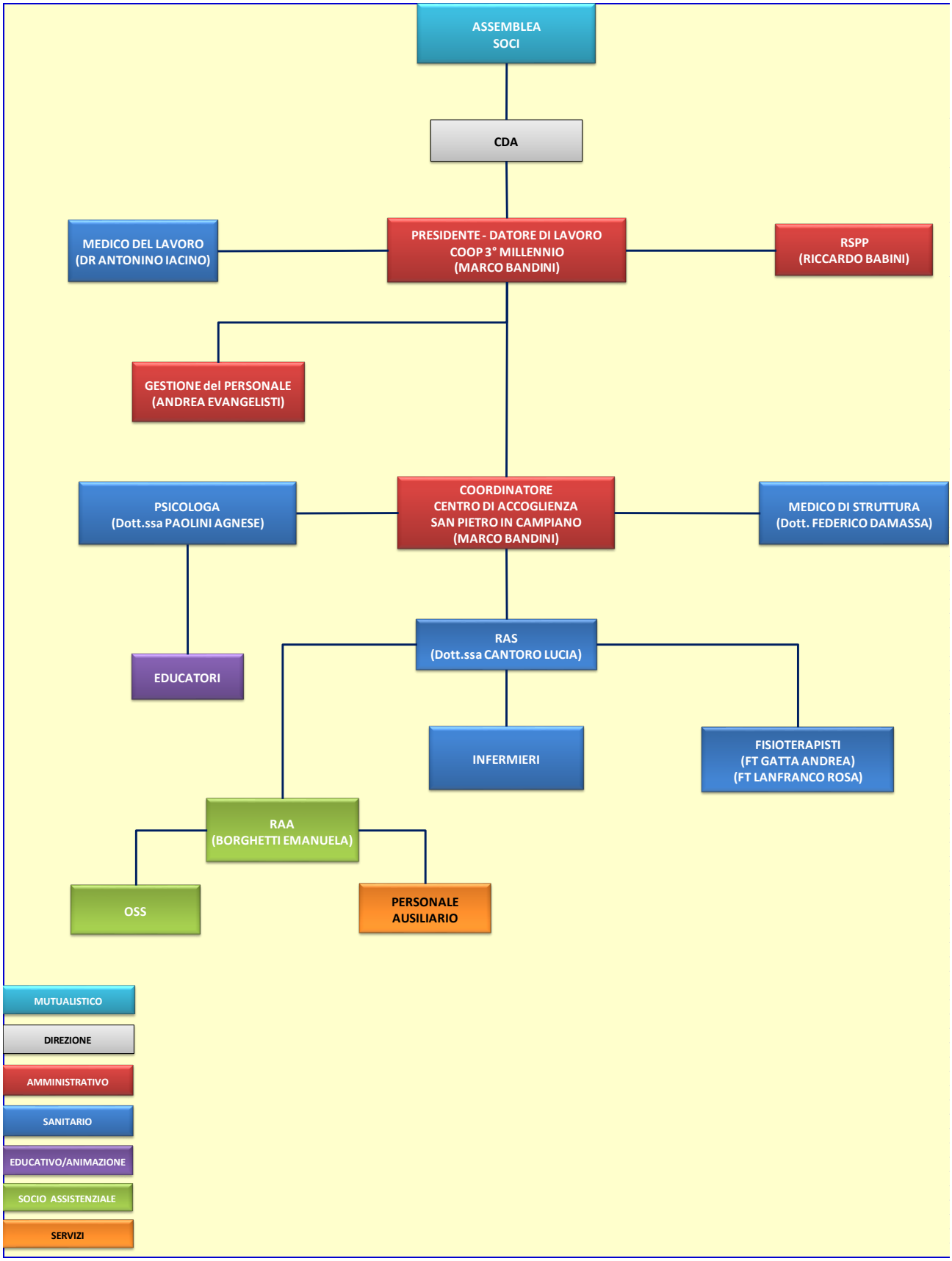
La Missione del Centro è quella di "prendersi cura" delle persone in difficoltà e del nucleo familiare che lo accompagna, definendo attività, servizi e progetti che hanno come obiettivo, quello di assicurare interventi "a misura" tenendo conto dei bisogni specifici della persona. La "Mission" è quella di sviluppare un'identità nel quadro dell'ordinamento socio-sanitario.
Lo spirito di amore e carità cristiana verso le persone sofferenti e in difficoltà, sono i principi fondamentali della nostra attività di accoglienza al Centro San Pietro, e gli insegnamenti di Don Angelo Lolli sono la guida per il nostro modo di operare e la vera ispirazione per ogni organizzazione di future progettualità;

3.2 VISION

Gli **obiettivi specifici** che il servizio intende perseguire sono:

- garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona, nonché della privacy;
- offrire un ambiente familiare agli Ospiti, caratterizzato dalla presenza di figure di riferimento stabili, disponibili ad instaurare relazioni umane e professionali adeguate;
- migliorare la qualità della vita di ciascuna persona con interventi individualizzati tesi a mantenere le capacità residue e, là dove possibile, il loro recupero;
- favorire la partecipazione degli ospiti, alla vita e alle attività educative, ludiche-ricreative, ciascuno secondo la propria sensibilità, possibilità e interesse;
- sviluppare l'integrazione, promuovendo e mantenendo la socializzazione e i rapporti con l'ambiente esterno (famigliari e tessuto sociale), instaurando uno stile di apertura, grazie anche ad occasioni di ricorrenze, anniversari, incontri ecc.;
- promuovere e controllare la qualità del servizio erogato.

3.3 ORGANIGRAMMA



3.4 L'EQUIPE MULTIPROFESSIONALE:

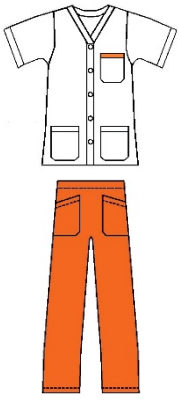
L'Equipe MULTIPROFESSIONALE è così costituita:

- Coordinatore di Struttura;
- Medico di Struttura;
- Psicologa;
- Responsabile delle Attività Sanitarie;
- Infermieri;
- Responsabile Attività Assistenziali
- Educatore professionale/animatore;
- Operatori Socio Sanitari;
- Fisioterapisti;

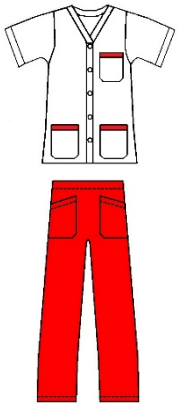
L'equipe si riunisce per monitorare la situazione globale dell'ospite. In questa occasione vengono concordati e individuati gli aspetti del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Questo tipo di approccio permette di attuare interventi specifici che tengono conto dei bisogni, dei gusti e delle preferenze del paziente. I famigliari condividendo gli obiettivi, si impegnano a collaborare in maniera attiva per la riuscita degli interventi.

A tutti gli Ospiti è garantito il diritto all'esercizio della libertà individuale, del movimento, all'espressione della religione e fede politica, all'espressione affettiva, all'informazione, alla partecipazione, alla riservatezza.

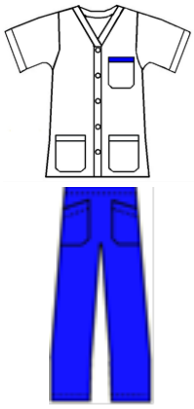
3.5 DIVISE DEL PERSONALE:



FISIOTERAPISTA

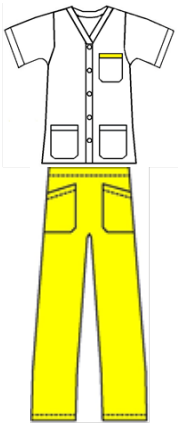


R.A.S.

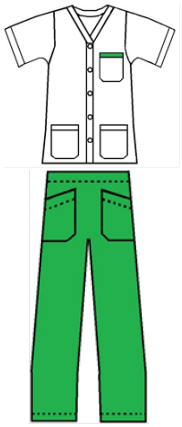


INFERMIERE

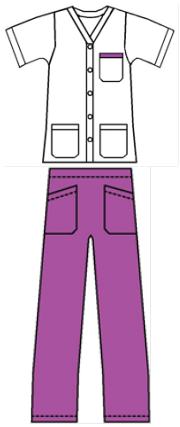
MEDICO



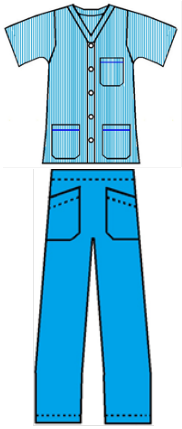
EDUCATRICE



RAA



O.S.S.



ADDETTE PULIZIE

3.6 SERVIZI FORNITI DALLA STRUTTURA

La Cooperativa assicura le prestazioni con proprio personale avente requisiti idonei a svolgere il progetto di gestione della Struttura e comunque in possesso dei requisiti professionali e di servizio richiesti dalla normativa vigente. Inoltre, definisce e aggiorna tutte le procedure ed i protocolli assistenziali, garantendo la corretta formazione in merito agli operatori ed il monitoraggio sistematico delle modalità operative. Vengono garantiti i seguenti servizi:

- **SERVIZIO DI COORDINAMENTO**: il Coordinatore della Struttura è responsabile dell'organizzazione delle attività, della formulazione e attuazione dei piani assistenziali individualizzati, supervisiona il gruppo degli operatori, convoca le famiglie per i colloqui periodici. E' responsabile della documentazione di ogni singolo paziente. Inoltre cura i rapporti con l'AUSL, gestendo, pianificando e organizzando, le attività all'interno e all'esterno della Struttura. Coordina, inoltre le attività del personale addetto all'assistenza a alle prestazioni alberghiere, predispone i programmi di lavoro e/o turnazioni del personale e provvede alla sostituzione di personale assente, coinvolgendo le altre figure professionali per la predisposizione e la definizione di protocolli relativi all'assistenza individualizzata, ecc.
- **ASSISTENZA MEDICA:** nella Struttura è presente un Medico di Struttura per esercitare funzioni di diagnosi e cura degli Ospiti presenti. Coordina l'equipe multidisciplinare, gestisce rapporti con colleghi specialisti (rianimatore, otorino, ecc..) e col Medico di Medicina Generale.
- **SERVIZIO INFERMIERISTICO:** il servizio è garantito da infermieri che assicurano la copertura durante tutte le 24 ore per 365 giorni l'anno.
- **SERVIZIO ASSISTENZIALE:** l'assistenza al paziente è fornita da personale dipendente in possesso delle qualifiche regionali richieste (O.S.S.), continuamente formato ed aggiornato. L'operatore svolge tutte le attività di assistenza necessarie allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione ai bisogni e al livello di autonomia personale: alzate e messe a letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, vestizione, nutrizione, mobilizzazione, riordino del letto e della stanza. Il personale è presente in Struttura nell'arco delle 24 ore, con turnazioni stabilite nell'organigramma del servizio secondo le esigenze dello stesso.
- **SERVIZIO ANIMAZIONE/EDUCATIVO:** gli educatori professionali/animatori sono presenti in Struttura, alternandosi mattino e pomeriggio, ivi compresi i giorni festivi. Si occupano della realizzazione delle attività programmate sia all'interno che all'esterno della Struttura. In collaborazione con il Coordinatore e con la Psicologa, curano i rapporti con i vari enti presenti nel territorio promuovendo attività di sensibilizzazione nel territorio rispetto al servizio. Mediante l'utilizzo delle modalità previste dalla normativa vigente, accolgono l'apporto del volontariato, integrandolo nei propri programmi di intervento. Il lavoro dell'educatore/animatore è supervisionato dalla figura dello Psicologo e dal Coordinatore di Struttura
- **SERVIZI DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA:** le metodiche utilizzate vanno dalla fisioterapia tradizionale con mobilizzazioni poli-distrettuali passive, semi-attive ed esercizi attivi e posture oltre naturalmente all'utilizzo di ausili antidecubito. La fisioterapia può essere intesa sia come percorso riabilitativo effettuato tramite l'utilizzo di attrezzature presenti all'interno della palestra, sia come azioni svolte all'interno della camera di degenza qualora l'Ospite sia allettato.
- **SERVIZIO DI PODOLOGIA**: il servizio è garantito per tutti gli Ospiti da professionisti sanitari laureati in podologia ogni qualvolta si renda necessario.
- **SERVIZIO DI ASCOLTO e SUPPORTO PSICOLOGICO**: è garantito il servizio di ascolto psicologico, sia per i pazienti sia per i famigliari. Viene garantita una supervisione psicologica ai dipendenti per la prevenzione del burnout e di sostegno emotivo.

3.7 SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

- **ALLOGGIO**: nell'assegnazione della stanza si tiene conto sia della disponibilità del momento, sia delle condizioni generali di salute nonché della compatibilità fra le esigenze degli Ospiti. Per le stesse ragioni di cui sopra, possono essere effettuati spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata. Ogni paziente ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri. La Cooperativa Sociale 3°Millennio è responsabile della verifica, controllo, manutenzione ordinaria dell'edificio, degli impianti, attrezzature ecc. Sarà cura di ogni paziente, rispettare e mantenere in buono stato gli arredi e quant'altro faccia parte della Struttura. La Cooperativa non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati dagli Ospiti nelle proprie stanze.

- **PRIMA COLAZIONE - PRANZO - CENA**: i pasti principali arrivano in Struttura in monoporzione dalla cucina Gemos di Forlì. Il menù, stabilito con la supervisione di una dietista, è vario ed equilibrato e tende a soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli Ospiti, con possibilità di diete personalizzate per patologie specifiche o eventuali credenze religiose. Gli orari della somministrazione dei pasti e il menù giornaliero sono esposti nella bacheca in Struttura.
  La Struttura eroga il pasto anche per i familiari, con prenotazione preventiva nelle 24 ore antecedenti, con possibilità di consumare i pasti insieme ai propri cari, in apposita area della struttura.

- **PULIZIE:** Il personale ausiliario dipendente della Cooperativa, effettua quotidianamente le pulizie di tutti gli spazi, mentre le pulizie più approfondite e la sanificazione con atomizzatore molecolare, vengono svolte periodicamente.

- **BIANCHERIA/GUARDAROBA:** la biancheria alberghiera (per il bagno, la camera e la sala da pranzo, asciugamani, lenzuola, copriletto, coperte e tovagliato) sono forniti dalla Cooperativa così come il necessario per l'igiene personale (detergenti, sapone, shampoo, dentifricio ecc..). Restano a carico del paziente i prodotti strettamente personali. Il paziente deve essere provvisto di biancheria e abbigliamento personale con un numero sufficiente di cambi come da indicazioni fornite dalla Struttura. Gli indumenti devono essere pratici e consoni alle stagioni.

- **TRASPORTI:** è garantito il servizio di trasporto per le visite mediche e terapie riabilitative all'interno del territorio comunale.

- **SERVIZI VARI:** sono a carico del paziente e comprendono le richieste a carattere individuale, non contenute nella presente carta dei servizi. Rispondono alle esigenze specifiche di ciascun paziente, quali ad esempio l'acquisto di vestiario e scarpe, sigarette, generi voluttuari, quote per la partecipazione a vacanze o gite, farmaci, abbonamenti a giornali.

- **PARRUCCHIERA/BARBIERE**: La Struttura offre per i pazienti in convenzione AUSL il servizio di taglio capelli in programmazione con il piano assistenziale individuale e in base alle necessità personali.

4. MODALITA' DI ACCESSO DIMISSIONE e TRASFERIMENTO

Per accedere ai servizi della Struttura in regime di convenzione con l'Ausl o il Comune di Ravenna, è necessario contattare l'Assistente Sociale del territorio di residenza del disabile/anziano. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica/Multidisciplinare del distretto dell'Ausl di Ravenna, l'Assistente Sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto specifico. Quando si verifica la disponibilità di un posto letto, l'AUSL o il Comune, informa la Struttura riguardo la persona da inserire e i nominativi dei familiari referenti.

Per accedere ai servizi della struttura in regime privato è necessario compilare la domanda di ammissione (scheda pre-ingresso) che è possibile ritirare presso gli uffici della struttura, o richiedere via mail, quando si verifica la disponibilità del posto sarà cura del coordinatore di struttura informare il familiare referente, e organizzare la visita pre-ingresso effettuata dalla RAS e dalla RAA.

4.1 INGRESSO DELL'ANZIANO/DISABILE NEL SERVIZIO

L'ingresso sarà preceduto da un colloquio informativo fra il familiare referente e gli operatori della Struttura (Coordinatore Responsabile e Responsabile delle Attività sanitarie).

Al momento dell'ingresso dovrà essere fornita la seguente documentazione:

- Documento d'identità
- Tessera sanitaria/codice fiscale
- Eventuale nomina dell'amministratore di sostegno/tutore
- Eventuale esenzione ticket
- Eventuale fotocopia del certificato di invalidità civile
- Documentazione medica
- Tessera elettorale

Ogni nuovo Ospite dovrà disporre inoltre di un sufficiente corredo personale che sarà definito con la referente delle attività sanitarie del Centro.

Verranno poi espletate tutte le formalità burocratiche, quali sottoscrizione del contratto/impegno al pagamento della retta, presentazione della Carta dei Servizi, dell'informativa ai sensi degli art. 13 e 14 del GDPR 2016/679 (Regolamento europeo sulla protezione dei dati).

Successivamente all'ingresso dell'Ospite, il familiare referente viene contattato dalla Psicologa di Struttura per un colloquio conoscitivo. La Psicologa è a disposizione per colloqui di sostegno rivolti ai familiari e agli Ospiti.

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato entro 30 giorni data fattura fine mese presso gli uffici amministrativi della cooperativa, a mezzo assegno bancario, tramite bonifico bancario o tramite RID.

4.2 DIMISSIONI

La permanenza dell'Ospite nella Casa non è da considerarsi definitiva, nel rispetto della libertà individuale. Le dimissioni o eventuali trasferimenti in altre strutture e/o domicilio vanno concordate tra i familiari, i professionisti del "Centro San Pietro", e dai referenti AUSL del caso con un congruo preavviso.

Le motivazioni per cui si può recedere dai servizi dalla CRA sono:

- dimissioni volontarie per motivi personali, familiari, economici o sociali. Devono essere comunicate all'ufficio segreteria verbalmente o per iscritto con un preavviso congruo;
- dimissioni per trasferimento da una Struttura ad un'altra, in base a cambiamenti fisico-patologici intervenuti.

5. GIORNATA TIPO

Il programma giornaliero del "Centro San Pietro" è così Strutturato:

- Dalle ore 6.00 alle 8.00 circa, cure igieniche, alzate, medicazioni e cure infermieristiche.
- Dalle ore 8.00 alle ore 9.00 circa, colazione, l'infermiere esegue le prescrizioni come da indicazione medica.
- Dalle ore 9.30 alle ore 12.00 gli Ospiti accedono alle varie attività a seconda del bisogno: attività di animazione/educativa in sala polivalente e attività riabilitative in palestra. Le attività in sala polivalente consistono in attività ricreative e di stimolazione cognitiva, motoria e manuale. Vengono inoltre organizzate diverse uscite a seconda delle stagioni (uscita al mare, visita alla festa degli animali di Bastia, visita alla Casa delle Farfalle, uscita alla Sagra Paesana di San Pietro in Campiano, visita ai presepi cittadini…).
- Dalle ore 10.15 alle ore 10.45 idratazione.
- Alle ore 12.00 si accompagnano gli Ospiti in refettorio.
- Dalle ore 12.00 alle ore 12.45 somministrazione e aiuto nell'assunzione del pranzo, l'infermiere esegue le prescrizioni come da indicazione medica.
- Dalle ore 12.45 messa a letto degli Ospiti che eseguono il riposo pomeridiano.
- Dalle ore 14.00 riprendono le alzate del pomeriggio e le cure igieniche.
- Dalle ore 16.00 alle ore 18.00 attività educativa/animazione in sala polivalente secondo programmazione.
- Dalle ore 14 alle ore 17.30 il fisioterapista esegue le attività in reparto per gli Ospiti allettati.
- Dalle ore 15.30 alle ore 16.00 somministrazione della merenda.
- Dalle ore 18.00 si accompagnano gli Ospiti in refettorio e si aiutano nell'assunzione della cena, l'infermiere esegue le prescrizioni come da indicazione medica.
- Dalle ore 18.30 esecuzione delle igieni serali e messa a letto.
- Durante la notte vengono effettuate la somministrazione delle terapie come da prescrizione medica e vengono effettuati diversi giri postura. La sorveglianza e l'effettuazione di tutte le operazioni sanitarie/assistenziali sono garantite dalla presenza contemporanea di infermiere e OSS.

6. NORME DI VITA COMUNITARIA

- Il paziente è tenuto al più rigoroso rispetto degli altri mantenendo nei confronti di ciascuno un atteggiamento corretto e cordiale; gode di piena libertà di entrare e di uscire, accompagnato se non autosufficiente, da familiari, amici o tutori.
  Il famigliare/accompagnatore/ospite, devono compilare preventivamente apposito modulo che registra l'uscita e il rientro al Centro**.**
- Le stanze e, in particolare gli spazi comuni interni ed esterni, sono affidati al buon senso degli Ospiti e dei familiari, i quali sono tenuti al rispetto per gli arredi e le suppellettili.
- La Casa è aperta a familiari e visitatori, la cui presenza è gradita e sollecitata.
- I visitatori possono intrattenersi con gli Ospiti della Struttura durante la fascia diurna di apertura negli appositi spazi riservati. L'accesso alla Sala da Pranzo è riservato al solo personale in servizio.
- E' vietato fumare in tutti i locali della Residenza, fatta eccezione per gli spazi esterni.
- Il pasto viene assunto in sala pranzo o in camera, a seconda delle condizioni dell'Ospite. Per gli Ospiti con difficoltà di deglutizione o sospetta disfagia, l'alimentazione viene somministrata dal personale della Struttura.
- I famigliari possono somministrare l'alimentazione al congiunto fuori della sala pranzo solo se questi non presenta disturbi della deglutizione. Così, per favorire momenti di maggiore riservatezza/intimità dell'Ospite con un proprio famigliare, il pasto può essere consumato anche fuori della sala pranzo se il famigliare stesso è in grado di fornire all'interessato il necessario supporto per alimentarsi.
- Eventuali alimenti/bevande non vanno consegnati all'Ospite, né possono essere lasciati nelle stanze di degenza. Alimenti o bevande, sempre confezionati e compatibili con l'eventuale dieta prescritta e con annotazione del nome dell'Ospite, vanno consegnati al personale della Struttura che provvederà alla loro sistemazione secondo le modalità di conservazione
- L'ospite o il famigliare che tiene comportamenti contrari alle norme presenti nell'apposito regolamento e, in generale, alle norme sulla convivenza in collettività, viene richiamato dalla Direzione al rispetto delle suddette norme, dapprima verbalmente e successivamente per iscritto.
- Si osserva il divieto di ospitare nelle ore notturne, persone estranee al servizio qualunque sia il legame di parentela e amicizia con l'Ospite, salvo, apposita autorizzazione dalla Direzione.
- Al fine della sicurezza, è vietato utilizzare nelle camere degli Ospiti attrezzature/strumenti quali: stufette, fornelli, ferri da stiro, frigoriferi, macchine per caffè elettriche, candele ecc., che non siano state preventivamente verificate e autorizzate dal servizio di manutenzione.
- La Direzione, autorizza all'interno della propria Struttura, la presenza di personale ausiliario privato che presta una serie di attività personalizzate a favore di un singolo Ospite. Il desiderio di utilizzare tale personale è esclusivamente una richiesta del Paziente o del suo Famigliare che instaurano con tali persone, un rapporto del tutto personale e autonomo.
- La Direzione si limiterà ad osservare che, l'operato del personale ausiliario privato sia conforme alle esigenze di professionalità, di correttezza di comportamento e di rispetto delle regole della Residenza stessa.
- La Direzione non si assume alcuna responsabilità per i valori conservati nelle stanze dei pazienti e dà la propria disponibilità a tenere una gestione per uno spillatico minimo per ogni paziente in carico.

7. ORARI PER LE VISITE

L'orario d'ingresso diurno è dalle ore 9:30 alle ore 11:30 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30 (salvo diverse disposizioni della Direzione, o in caso di emergenze sanitarie), naturalmente i parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene, all'atto d'interventi medico sanitari, nonché durante l'igienizzazione dei locali stessi e durante l'erogazione dei pasti.

E' vietato l'accesso in Struttura dalle ore 20 alle ore 8 se non per situazioni particolari di feste e momenti ludici o per assistere il proprio congiunto comunque dopo autorizzazione del personale responsabile di Struttura (Coordinatore, Medico di Struttura RAS/infermiere).

I familiari e i visitatori sono tenuti agli stessi doveri degli Ospiti, in particolare sono invitati a collaborare con il progetto assistenziale generale della Struttura e con il progetto personalizzato dell'paziente.

8. TUTELA E PARTECIPAZIONE

8.1 MECCANISMI DI TUTELA

RACCOLTA DATI E PRIVACY (GDPR 2016/679)

La Cooperativa 3° Millennio adotta un sistema di gestione per la privacy conforme al GDPR 2016/679. Le regole per garantire il corretto trattamento dei dati sono formalizzate nel disciplinare del trattamento dei dati della Cooperativa.

Ai sensi della normativa si precisa che i dati acquisiti sono esclusivamente quelli necessari al perseguimento delle finalità istituzionali e richiesti dalle normative vigenti per l'erogazione dell'assistenza. Il loro trattamento sarà improntato a liceità, correttezza e riservatezza, previa informazione dell'interessato e previa acquisizione del consenso scritto nei casi previsti dalla normativa.

GESTIONE DELLA SICUREZZA (D.lgs. 81/2008)

Per quanto attiene alla sicurezza sul posto di lavoro, si è provveduto al controllo ed alla messa a norma di tutti gli impianti, alla nomina di un Responsabile della Sicurezza, alla formazione specifica richiesta ed alla rilevazione e stesura di un documento sulla valutazione dei rischi della sicurezza che contiene le procedure di reazione ai vari scenari di emergenza.

8.2 MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

La Cooperativa 3° Millennio - Attesa ed Accoglienza, gestore unico del "Centro San Pietro", predispone modalità operative e strumenti adeguati a garantire la piena e corretta informazione sul Servizio ad Ospiti e loro familiari.

Il Centro d'accoglienza ha predisposto dei momenti formali d'incontro con i parenti con le seguenti finalità:

- diffusione della Carta dei Servizi e relativo aggiornamento;
- presentazione diretta del Servizio in sede di primo colloquio;
- condivisione almeno semestrale del PAI/PEI con i familiari/tutori e Servizi invianti;
- colloqui periodici di aggiornamento sullo stato di salute complessivo dell'ospite;
- assemblea annuale con i familiari;
- questionari di gradimento.

Inoltre sono previsti momenti d'incontro informali in occasione di feste e momenti conviviali organizzati dal Centro.

8.3 IL RECLAMO

Il "Centro San Pietro" garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il paziente/familiare può presentare reclamo direttamente al Coordinatore del Centro comunicando le proprie osservazioni oralmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che si può ritirare presso la Struttura. La Direzione del Centro s'impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute non anonime entro 30 giorni dal ricevimento.

In Struttura è presente un contenitore per la raccolta di segnalazioni e suggerimenti da parte di pazienti, famigliari e volontari.

8.4 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Il "Centro San Pietro" garantisce la realizzazione d'indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro famigliari promuovendo la distribuzione di questionari e l'osservazione diretta.

9. RETTA E MODALITA' DI PAGAMENTO:

La retta s'intende giornaliera e relativa all'effettiva presenza in Struttura del paziente. Si contraddistingue e differenzia per i vari regimi d'inserimento adottati in Struttura.

Il pagamento della retta potrà essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- ❑ SEPA (ex-RID)
- ❑ Bonifico bancario intestato a: **Coop.va Sociale Terzo Millennio Attesa e Accoglienza soc. coop., presso BCC, cod. IBAN: IT 23 V 08542 13216 000000068191**
- ❑ Assegno intestato a: **Cooperativa Sociale Terzo Millennio Attesa e Accoglienza**

10. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

La Cooperativa "3° Millennio Attesa e Accoglienza" s'impegna:

- a raggiungere gli standard di qualità del servizio per quanto sopra indicato a livello di attività del centro, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni fornite e formulate dall'utenza e dagli operatori del Centro;
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti;
- ad informare periodicamente i pazienti sull'esito dei monitoraggi effettuati.

I **fattori di qualità** sui quali basare standard e indicatori di qualità sono di norma, così individuati:

STANDARD GESTIONALI:

- personalizzazione degli interventi;
- efficacia dell'intervento / progetto educativo, individuale;
- diritto di accesso, tempo di attesa, semplificazione procedure;
- validità funzionale dei servizi ausiliari: mensa, trasporto, pulizie.

STANDARD NORMATIVI:

- formazione e aggiornamento del personale;
- obblighi relativi alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro;
- rispetto e riservatezza dati personali.

STANDARD ORGANIZZATIVI E FUNZIONALI:

Il personale che opera all'interno del "Centro San Pietro" è in possesso dei titoli e delle qualificazioni professionali previste dalla normativa vigente.

Il Gestore mantiene attivo un sistema di monitoraggio delle procedure e dei risultati basato sui requisiti indicati dalla DGR 514/09 e s.m.i..

San Pietro in Campiano, ……

Ricevo in data odierna, dal **Coordinatore di Struttura Bandini Marco** la "Carta dei Servizi" della Struttura Residenziale di S. Pietro in Campiano, gestita dalla Cooperativa Sociale 3° Millennio di Ravenna.

Per ricevuta

(firma) ……..

Parente di ……